



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Clima laboral y satisfacción laboral en el personal teleoperador de la
empresa Arvato Bertelsmann, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

MARCHINARES MAYURÍ, Johana del Carmen

ASESOR:

Mgtr. MONTERO ORDINOLA, Juan Carlos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2016

Página del jurado

Mg. Fernando Rosario Quiroz

PRESIDENTE

Dr. Víctor Candela Ayllón

SECRETARIO

Mg. César Manrique Tapia

VOCAL

Dedicatoria

A mi madre Juana, por su incondicional apoyo y amor, todo en mi vida ha sido posible gracias a ella.

Agradecimiento

Este trabajo sin duda no hubiera sido posible sin el apoyo y la asesoría del Mgtr. Juan Carlos Montero Ordinola, por cada uno de sus consejos y enseñanzas que han podido ayudarme a mejorar mi formación profesional.

También quiero agradecer a mi familia, que sin duda son mi motivación día a día para seguir adelante, a mis compañeras de trabajo por todas las facilidades brindadas y las palabras de aliento para poder seguir adelante.

Por último, agradecer a cada una de las personas que han contribuido de una manera u otra al desarrollo de este presente trabajo de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Johana del Carmen Marchinares Mayurí, estudiante de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 70682380, con la tesis titulada “Clima laboral y Satisfacción laboral en el personal teleoperador de la empresa Arvato Bertelsmann, 2016” declaro bajo juramento que: 1) La tesis es de mi autoría. 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente. 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de enero de 2017

Johana del Carmen Marchinares Mayurí

DNI: 70682380

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Clima laboral y Satisfacción laboral en el personal teleoperador de la empresa Arvato Bertelsmann, 2016”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación que existe entre la variable 1: Clima laboral; 2: Satisfacción laboral.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describe la realidad problemática, los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la operacionalización de las variables, la metodología, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo comprende la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Johana del Carmen Marchinares Mayurí

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulación del problema	17
1.5 Justificación del estudio	18
1.6 Hipótesis	19
1.7 Objetivos	20
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	21
2.2 Variables, Operacionalización	22
2.3 Población y muestra	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Métodos de análisis de datos	28
2.6 Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	

3.1. Resultados descriptivos	30
3.1.1. Descripción de la Clima laboral	30
3.1.2. Descripción de Satisfacción laboral	30
3.2. Prueba de Normalidad	31
3.3. Prueba de Hipótesis General	31
3.3.1. Decisión estadística	32
3.4. Correlaciones	33
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. REFERENCIAS	41
ANEXOS	45
8.1. Instrumentos	45
8.2 Consentimiento informado	50
8.3. Matriz de consistencia	51

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables de investigación	22
Tabla 2	Estimadores estadísticos	24
Tabla 3	Confiabilidad del instrumento de clima laboral	26
Tabla 4	Descripción de niveles de clima laboral.	30
Tabla 5	Descripción de niveles de satisfacción laboral	30
Tabla 6	Prueba de normalidad para las variables	31
Tabla 7	Análisis de coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables.	32
Tabla 8	Correlación entre la dimensión autorrealización del clima Laboral y la variable satisfacción laboral y la variable agresividad.	33
Tabla 9	Correlación entre la dimensión involucramiento laboral del Clima laboral y la variable satisfacción laboral	33
Tabla 10	Correlación entre la dimensión supervisión del clima Laboral y la variable satisfacción laboral	34

Tabla 11	Correlación entre la dimensión supervisión del clima Laboral y la variable satisfacción laboral	34
Tabla 12	Correlación entre la dimensión condiciones laborales del Clima laboral y la variable satisfacción laboral	35

RESUMEN

En la presente investigación, se presentan los resultados del estudio sobre las variables Clima Laboral y satisfacción laboral en el personal teleoperador de la de la empresa Arvato Bertelsmann, en el año 2016. Se trabajó con un total de 250 teleoperadores, mayores de 18 años y de ambos sexos. Se utilizaron como instrumentos de recolección de datos *Escala de Clima Laboral CL -SPC* (2000) que evalúa la percepción global del ambiente laboral conjuntamente con sus dimensiones, y por otra se parte se utilizó la *Escala de Satisfacción Laboral SPC* (1999).

La presente investigación se ejecutó con el muestreo no probabilístico intencional. , un muestreo no probabilístico, en palabras de Hernández (2014), es aquel en el que no todos los sujetos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, y es intencional, puesto que éste tipo de muestreo se realizó en función al criterio del investigador

Entre los principales resultados, se encontró que existe una relación significativa y altamente positiva entre el Clima Laboral y la Satisfacción laboral ($r = 0.841^{**}$), asimismo se encontró que el 64% de los teleoperadores perciben un muy favorable clima laboral, además, un 60% de los mimos evidencia tener una alta satisfacción en su trabajo. En cuanto a las correlaciones, éstas son significativas y altamente positivas entre las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales del Clima laboral, y la Satisfacción Laboral ($r = .826^{**}$, $r = .840^{**}$, $r = .850^{**}$ y $r = .833^{**}$, $r = .821^{**}$).

Palabras clave: *Clima Laboral, Satisfacción Laboral, correlaciones.*

ABSTRACT

This research revealed the results of the study using the variables Workclimate and job satisfaction in telemarketers at the company Arvato Bertelsmann, in 2016. It has worked with a sample of 250 telemarketers, between 18 years among both sexes (male and female). It was used as instruments of data collection the scale workclimate -SW CL (2000), that evaluates how the employees perceive their work environment, with several dimensions, Also, for this research, it was used the SPC Job Satisfaction Scale (1999).

The present investigation executed with the sampling not probable intentionally. A sampling not probable, in words of Hernández (2014), is one that in which not all the subjects have the same possibility of being chosen, and is intentional, since this one type of sampling was realized in function to the criterion of the investigator.

Among the main results, it was found that there is a significant and highly positive relationship between work climate and job satisfaction ($r = 0.841^{**}$), Also it shows that 64% of telemarketers perceives a favorable working environment, In addition, 60% of pampering evidence have high job satisfaction. As correlations, they are important and highly positive between dimensions' self-realization, job involvement, monitoring, communication and working conditions of the working environment, and job satisfaction ($r = .826^{**}$, $r = .840^{**}$, $r = .850^{**}$, $r = .833^{**}$, $r = .821^{**}$).

Keywords: *Organizational Climate, work satisfaction, correlations*